



# CAS DE NÉGOCIATION COLLECTIVE PARAMÉDIC PRO – PARTIE SYNDICALE

---

TOURNÉ VERS L'HUMAIN

RÉDIGÉ PAR MÉLANIE GAGNON, PHD  
UQAR CAMPUS DE LÉVIS  
PRESENTÉ LE 19 NOVEMBRE 2016

SYMPOSIUM GRH  
2016

## **Paramédic pro**

Paramedic pro est une entreprise qui offre un support aux interventions ambulancières et aux premiers intervenants. Créée en 1976, elle s'est constamment démarquée par la qualité de ses services et a toujours continué d'évoluer en ce sens. À l'avant-garde, elle a implanté la première unité d'urgence dans sa communauté, a été la première à posséder les moniteurs défibrillateurs dans ses véhicules.

Elle a pour mission « d'offrir des services et des soins préhospitaliers d'une qualité exceptionnelle afin de faire une différence positive pour les clients et leurs proches ». Elle a pour ambition de maintenir son leadership dans l'évolution des soins préhospitaliers.

Les 40 véhicules ambulanciers de Paramedic pro sont munis d'équipements et de technologie dépassant les normes établies par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux. C'est que l'objectif de Paramedic pro est d'être un maillon fort dans la chaîne de survie en ayant comme préoccupation de réduire la souffrance de ceux qui font appel à eux. Est donc privilégiée l'action dans un esprit de collaboration avec les partenaires d'intervention, d'implication auprès de la communauté desservie et la collégialité entre les membres de l'équipe.

Pour la réalisation de sa mission, l'entreprise dispose donc de :

- 40 véhicules ambulanciers ;
- 2 unités de mâchoires de vie ;
- 1 zodiac ;
- 1 poste de commandement santé ;
- de l'équipement pour la recherche en forêt pour effectuer de l'évacuation verticale ou hors voie carrossable.

Elle dessert la Beauce, Bellechasse et les Etchemins.

## **Les relations du travail**

Paramedic pro négocie avec un seul syndicat, celui des ambulanciers. Ce syndicat est autonome, il n'est donc affilié à aucune centrale syndicale.

Le Syndicat a été fondé et accrédité à l'été 1987. Exclusivement composés de paramédics, le conseil d'administration et le conseil exécutif de l'organisation comprennent bien la réalité du terrain et sont en mesure de prendre les bonnes décisions en faveur des paramédics.

Les batailles syndicales portent principalement sur les horaires de faction, sur les congés à la suite d'un événement traumatisant et sur le maintien de l'ancienneté. Les relations du travail sont depuis quelques années plutôt conflictuelles. Lors de la dernière négociation en 2011, la partie syndicale demandait la modification des horaires afin d'éliminer les horaires de faction. Elle a déployé beaucoup d'efforts, déposant une série d'études démontrant les dangers, pour la population, liés aux horaires de faction dangers axés sur le temps de réponse moyen. Malgré cela, la partie syndicale n'a pas obtenu gain de cause et le mécontentement perdure depuis malgré des augmentations salariales avoisinant le 12% sur 5 ans.

S'ajoutant à la problématique centrale des horaires de faction, plusieurs paramédics ont subi des chocs post-traumatiques au cours des dernières années. D'autres, sans avoir ce diagnostic, témoignent de ce difficile métier qui les confronte chaque jour à des scènes difficiles à voir. Les membres veulent ainsi faire un gain dans la présente négociation afin d'alléger la charge émotionnelle liée au travail.

Il y a actuellement 75 griefs qui témoignent du climat de relations de travail hostile entre les parties.

## La main-d'œuvre

Le syndicat représente 88 membres, des ambulanciers exclusivement. La main-d'œuvre est plutôt jeune et la conciliation travail vie personnelle s'avère une réalité pour la plupart des membres, d'autant plus que les horaires de faction nuisent à la vie hors travail.

Âge	Nombre
20-24 ans	7
25-29 ans	18
30-34 ans	20
35-39 ans	19
40-44 ans	9
45-49 ans	8
50-54 ans	5
55-59 ans	2
60 ans et plus	0

## LES ENJEUX DE LA PRÉSENTE NÉGOCIATION

Les enjeux de la présente négociation sont de deux ordres : les horaires de faction (qui sont aussi liés à la vie hors travail) et les départs à la suite d'un événement traumatisant.

### 1. Les horaires de faction

Les paramedics travaillent selon l'horaire de faction de type 7/14. Ainsi, contrairement aux ambulanciers réguliers qui attendent les appels à la caserne ou dans l'ambulance, les paramédics qui oeuvrent en vertu des horaires de faction peuvent se trouver à la maison lorsqu'ils reçoivent leurs appels. Ils doivent donc demeurer disponibles pendant sept jours, 24 heures sur 24, sur une période de 14 jours. C'est ce qu'on appelle l'horaire 7/14.

Extrait de la convention collective :

### **ARTICLE 12 HORAIRE DE TRAVAIL**

L'horaire de type 7/14 consiste en une période de faction de cent soixante-huit (168) heures et une période de récupération de cent soixante-huit (168) heures, le tout à l'intérieur d'une période de quatorze (14) jours civils.

- a) Pour le calcul de la paie, le salarié à temps complet affecté à un horaire de type 7/14 est réputé travailler quarante (40) heures par semaine pendant deux (2) semaines pour chaque horaire de type 7/14 effectué.
- b) L'horaire de travail assure aux salariés à temps complet, au moins une (1) fin de semaine sur deux (2) de congé.

### **À l'avant-garde en innovation, mais pas en matière de services !**

Les paramédics sont d'autant plus déçus de la situation que les membres ont appliqué au cours des dernières années plusieurs projets-pilotes. « Nous avons investi dans des projets innovateurs et plusieurs nouveautés et améliorations des services ambulanciers ont d'abord été testées dans notre région. Nous sommes reconnus comme une organisation dynamique, innovatrice et, pourtant, nos citoyens sont parmi les moins bien desservis au Québec. C'est incompréhensible », a indiqué le président du syndicat, paramédic depuis plus de 30 ans.

Malgré toute leur bonne volonté, les paramédics sur les horaires de faction n'ont pas le même taux d'efficacité que ceux disposant d'horaires réguliers. Comme les membres de l'équipe d'ambulanciers sont séparés et qu'ils ne sont souvent pas en possession du véhicule d'urgence, les délais d'intervention sont plus longs et les conséquences trop souvent malheureuses pour les malades en situation d'urgence.

Le départ de l'ambulance après un appel se fait en moins d'une minute sur un horaire de travail régulier. Pourtant dans la région, en raison des horaires de faction, on parle plutôt d'un départ 8 minutes après l'appel environ. Quand on sait qu'en situation d'urgence, les premières minutes d'intervention sont précieuses, cela fait la différence entre un patient sauvé ou sans séquelles et un patient décédé ou avec des séquelles graves.

### **Un horaire rebutant**

Cette situation produit un problème de recrutement puisque les ambulanciers préfèrent être assujettis à un quart de travail régulier. Il n'est donc pas rare que des paramédics quittent dès qu'ils se trouvent un emploi ailleurs où les quarts de travail sont réguliers. Il est toutefois beaucoup plus difficile d'en attirer et d'en retenir pour assurer des gardes sur appel suivant l'horaire 7/14.

## **2. Les départs à la suite d'un événement traumatisant**

Les ambulanciers sont plus souvent victimes de stress post-traumatique que les policiers. Les ambulanciers sont peu préparés à faire face à ce trouble, notamment lors de leur formation, et les entreprises ambulancières sont peu conscientes du risque qu'encourent leurs employés de souffrir de ce syndrome.

Sans vivre ce choc, ils sont souvent confrontés à des scènes horribles qui peuvent les affecter ou faire en sorte qu'ils ont de la difficulté à terminer leur quart de travail ou encore, de travailler le lendemain. C'est d'autant plus vrai en région où tout le monde se connaît et où les victimes des accidents ou des crimes sont parfois des amis ou des parents.

Les paramédics sont donc susceptibles d'être témoins d'accidents ou d'événements de nature traumatisante ou physiquement exigeante. Au cours des dernières années, plusieurs paramédics ont demandé à quitter avant la fin de leurs quarts de travail, et ainsi être remplacés par un collègue, lorsqu'ils ont eu à vivre des appels plus exigeants. Actuellement, comme la convention collective est muette à l'égard de ces possibles situations, ils ont dû prendre congé à leurs frais.

## **3. L'ancienneté**

La convention collective actuelle prévoit à l'article 12.11 que la personne salariée à temps complet conserve et accumule son ancienneté dans les cas suivants :

1. mise à pied pendant douze (12) mois;
2. absence pour accident ou maladie autre qu'un accident de travail ou maladie professionnelle ci-après mentionnée, pendant les vingt-quatre (24) premiers mois;
3. absence pour accident de travail ou pour maladie professionnelle reconnu selon les dispositions de la Loi sur les accidents du travail;
4. absence autorisée, sauf disposition contraire prévue à la convention collective, pour un délai maximum de vingt-quatre (24) mois;
5. absence prévue aux dispositions relatives aux droits parentaux (maternité, paternité ou adoption);
6. accès à un poste-cadre qui est en relation avec le travail de paramédic pour une période de six (6) mois. Par la suite, la personne qui demeure cadre conserve son ancienneté.

L'employeur désire apporter des changements à cet article pour faciliter le recrutement de nouveaux employés. Le maintien de l'ancienneté sur une longue période rend difficile l'embauche de paramédics à temps complet, l'employeur craignant de se trouver en surplus d'effectifs dans les cas suivants :

- plusieurs employés embauchés pour pallier les absences prévues à l'article 12.11 bénéficieraient de la permanence d'emploi à la suite de la probation ;
- et les employés ayant quitté temporairement pour les motifs prévus à l'article 12.11 reviendraient au travail.

## LES MANDATS SYNDICAUX

### *1. La fin des horaires de faction*

Les horaires de faction auxquels sont soumis les paramédics impliquent qu'ils doivent être disponibles 24 heures sur 24 pendant 7 jours. Dans les cas où ils sont appelés d'urgence, ils doivent s'habiller, quitter leur domicile, aller récupérer leur ambulance et se rendre sur les lieux de l'appel. En hiver, le délai de réponse est considérablement augmenté, car il faut aussi tenir compte des situations climatiques.

Les paramédics ont toujours présenté cette demande sous l'angle de la protection du public indiquant qu'il fallait trouver une solution équitable pour tous les résidents de la Beauce, de Bellechasse et des Etchemins. Ils soulignent que dans d'autres régions rurales, comme la Gaspésie et le Saguenay/Lac-Saint-Jean, les paramédics ont des horaires de travail régulier et sont donc en mesure de répondre aux appels dans un délai rapide.

Mais outre la protection du public, un autre irritant majeur est lié aux horaires de faction à savoir les débordements que ce type d'horaire entraîne sur la vie personnelle et familiale. Les membres se sentent emprisonnés lorsqu'ils sont dans leur semaine de travail. Ils ressentent une frustration de ne pouvoir participer à des activités hors travail, s'inscrire dans les ligues sportives qui nécessitent d'y participer chaque semaine puisqu'ils doivent être disponibles en tout temps lorsqu'ils sont présumés au travail selon l'horaire de faction. Pour ceux qui ont des enfants, leur vie est donc sur « pause » 14 jours par mois : impossible d'aller au parc avec les enfants, impossible de prévoir un souper entre amis au risque d'avoir à quitter, impossible de prendre une goutte d'alcool. Bref, ils sont littéralement emprisonnés à la maison. La partie syndicale sait que les débordements sur la vie hors travail sont plus importants aux yeux des membres que l'argument lié à la protection du public. Mais c'est ce second argument qui permet l'appui de l'opinion publique et qui permet également de se faire entendre auprès de la direction et du gouvernement,

Le mandat syndical est simple. Les membres ont voté à 100% en assemblée générale à l'effet d'instaurer des horaires réguliers. Les membres de l'exécutif syndical ont échoué lors de la dernière négociation ce mandat. Ils sont actuellement acculés au pied du mur. S'ils ne réalisent pas ce gain, ils seront contraints de démissionner sans quoi ils s'exposent à un vote de non confiance des membres.

## **2. Départ à la suite d'un événement traumatisant**

Les membres sont d'avis qu'un paramédic devrait être remplacé pour la fin de son quart de travail et, dans certains cas, pour quelques jours, lorsqu'il est confronté à une mort en cours d'intervention, un accident impliquant des personnes lourdement blessées, un suicide ou la découverte d'un cadavre.

Votre mandat est donc d'obtenir pour ces situations, la fin du quart de travail payé. Vous devez aussi obtenir deux jours de congé payés lorsque le paramédic connaît la victime ou lorsqu'il s'agit de scènes impliquant des enfants.

## **3. Assouplissement aux règles de maintien de l'ancienneté (12.11)**

L'employeur désire modifier la clause de maintien de l'ancienneté. La protection de ce principe est l'une des pierres angulaires du syndicalisme. Vous devez alors résister à cette demande. La seule possibilité d'accord de votre part à cet égard est la suivante : si l'employeur accepte d'abolir les horaires de faction pour les horaires réguliers, vous pouvez alors accepter les changements à l'article 12.11.

Enfin, vous devez signer une convention de courte durée (2 ans ou moins) dans l'éventualité où vous ne faites pas de gain et refuser toute tentative de la direction de négocier conditionnellement au report des arbitrages portant les griefs en cours liés aux horaires de travail.